

武汉市东西湖区 区级政府采购需求文件

计划编号：J22118958-8725

项目名称：大厅购买人力资源服务

招标内容：武汉市东西湖区人社局社保大厅业务
咨询和引导、社保业务经办窗口、话
务中心咨询等服务。

采购人：武汉市东西湖区人力资源和社会保障局

2022年11月

项目采购需求

依据武汉市东西湖区财政局 J22118958-8725 号备案单的要求，现委托湖北万纵联衡工程项目管理有限公司就武汉市东西湖区社保大厅购买人力资源服务项目，进行公开招标采购。

本项目采购预算：人民币 315 万元，最高限价 315 万元。

第一部分 供应商资格要求

（一）供应商资格要求

- 1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条之规定，即：
 - （1）具有独立承担民事责任的能力；
 - （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
 - （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
 - （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
 - （5）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
 - （6）法律、行政法规规定的其他条件。
- 2、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加本项目同一合同项下的政府采购活动。
- 3、为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的，不得再参加本项目的其他招标采购活动。
- 4、未被列入失信被执行人、税收违法黑名单，未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。
- 5、落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目专门面向中小企业，供应商应提供中小企业声明函，大型企业及未提供中小企业声明函的企业不享受中小企业扶持政策，其响应文件将作无效响应处理。监狱企业及残疾人福利性单位视同小型、微型企业。
- 6、本项目的特定资格要求：供应商应具备人力资源服务许可证及劳务派遣许可证。

第二部分 项目采购需求

一、项目概况

- 1、项目编号：WZLH-2022-229A（8725）
- 2、项目名称：大厅购买人力资源服务
- 3、合同履行期限：12个月。
- 4、服务地点：武汉市东西湖区人力资源和社会保障局指定地点。

二、项目需求

（一）服务内容

1、服务内容及要求

总计岗位人数不少于34人（含项目管理人员和服务人员）。服务范围包括：社保业务经办窗口服务、业务咨询和引导服务，话务中心咨询服务（含话务系统）。

2、服务人员要求

序号	岗位	素质要求
1	管理岗（经理、主管）	<ol style="list-style-type: none">1、具有正确的世界观、价值观和人生观；2、政治素质好，能坚决贯彻执行党的路线、方针、政策，自觉遵守国家的法律、法规；3、男女不限，25-45岁，大专以上学历；4、具备较强的文字表达能力，熟练使用办公软件；5、热爱人社服务事业，熟悉人社服务相关知识，具备较强的组织管理能力和沟通协调能力；6、在大厅服务工作中，能洞察发现问题，及时协调解决现场投诉等突发情况；7、作风扎实，具有强烈的事业心和责任感。

2	操作岗（政务服务人员）	<p>1、具有正确的世界观、价值观和人生观；</p> <p>2、政治素质好，能坚决贯彻执行党的路线、方针、政策，自觉遵守国家的法律、法规；</p> <p>3、性别不限，年龄 22-40 岁， 大专以上学历；</p> <p>4、普通话标准，五官端正，谈吐清晰，能熟练使用各种办公软件；</p> <p>5、善于学习，熟悉人社工作相关的法律法规，能够独立完成社保业务经办、业务咨询和引导等服务工作；</p> <p>6、具有较强的服务意识，工作细心耐烦，踏实稳重，主动性和责任心强。</p>
3	话务中心坐席人员	<p>1、具有正确的世界观、价值观和人生观；</p> <p>2、政治素质好，能坚决贯彻执行党的路线、方针、政策，自觉遵守国家的法律、法规；</p> <p>3、性别不限，年龄 22-40 岁， 大专以上学历；</p> <p>4、普通话标准，五官端正，谈吐清晰，能熟练使用各种办公软件；</p> <p>5、善于学习，熟悉人社工作相关的法律法规，熟练使用话务设备，能够独立完成人社业务电话咨询等服务工作；</p> <p>6、具有较强的服务意识，工作细心耐烦，踏实稳重，主动性和责任心强。</p>
<p>备注：特别优秀或具有相关岗位工作经验者优先，经面试合格的，条件可适当放宽。</p>		

3、服务要求

- 1) 提供不少于 34 名工作人员，且具备胜任相关工作岗位的能力；
- 2) 工作人员由外包单位进行统一管理，业务科室配合开展相关业务培训；

3) 严格按照武汉市东西湖区人力资源和社会保障局的服务标准和管理要求，打造高效的服务团队，高质量地完成业务咨询、引导、收件和经办等服务工作；

4) 每月组织员工开展业务培训，强化员工的服务意识，提升服务能力和工作效率；每周召开员工周例会，学习人社政策和经办流程，让员工熟悉最新政策，满足群众的社保服务需求；

5) 制订绩效考核办法，对员工的服务态度、工作能力、办事效率、群众满意度等服务事项进行考核评价，通过奖优罚劣，提升员工工作积极性，保证项目团队积极、高效运营；

6) 根据社保服务经办的要求，制订专业化的服务模式，规范服务流程，服务礼仪，提供有温度的服务；

7) 按照相关要求，与员工签订保密协议，确保项目数据和群众个人信息的安全。

(二) 技术要求

1、售后服务

1) 连续三个月业务考核不合格的工作人员，采购人可要求提出更换，供应商须在不降低工作人员素质要求的情况下，一周内配备该岗位工作人员。

2) 因工作失误（如未一次性告知、收件不全、初审有误等）且没有采取有效措施补救，导致群众多次往返政务大厅的，须对工作人员进行更换；

3) 因工作态度问题导致服务对象投诉查证属实的，应对工作人员提出更换；

4) 严禁工作人员利用职务之便以权谋私。如发现“吃、拿、卡、要”等行为，须按相关管理规定，予以惩罚；

5) 违反廉洁规定，向中介机构介绍业务或者从事其他有偿中介活动的，须予以惩罚；

6) 保障办公设备在服务期内正常运维和使用。

2、保险

成交供应商须依据国家社保相关规定，为员工缴纳社保。

三、其他要求

1、报价要求：投标人报价应包括服务本项目投标所产生的一切费用。投标人对报价的准确性负责，任何漏报、错报等均属于投标人承担的风险。

2、招标文件描述未尽内容，由双方在签订合同时补充完善，但不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

第三部分 评分细则

评审小组仅对通过初步评审的投标人采用“综合评价”评分，其中价格 10 分、商务 52 分、技术 38 分。具体量化打分标准如下：

评审项	评分因素	分值	量化指标
磋商报价（10分）	报价得分	10	价格分采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且最终报价最低的投标报价为评标基准价，其报价分为 10 分。其他合格供应商的报价分按照下列公式计算： 报价得分=(评标基准价/最终报价)×10。结果保留小数点后两位。
商务部分（52分）	类似业绩	16	从 2018 年 1 月 1 日至今提供类似项目业绩，每提供一个得 2 分，最多得 16 分（提供合同关键页复印件及中标成交通知书等证明材料，证明材料需加盖公章，否则不得分。）
	用户好评	10	提供上年度以上业绩“采购人满意度调查表或用户评估调研表”等证明文件的，其评价结论为“好”或者“较好”或正面评价，每个项目另加 2 分，满分 10 分。（同一业主反馈评价不重复计分）
	综合实力	9	具有有效期内 ISO9001 质量管理体系认证证书的得 2 分。 具有有效期内 ISO14001 环境管理体系认证证书的得 2 分。 具有有效期内 ISO45001 职业健康安全管理体系认证证书的得 2 分。 近 3 年内具有省级及以上行政主管部门颁发的《诚信服务示范机构》证书的得 3 分；市级行政主管部门颁发的《诚信服务示范机构》证书的得 2 分；区级行政主管部门颁发的《诚信服务示范机构》证书的得 1 分。（提供证书复印件，证书无效或未提供的不得分。）
	拟派人员团队实力	17	供应商拟派人员中具备企业人力资源管理师一级资格证至少 2 名，得 6 分，未提供满 2 人或未提供不得分；二级资格证至少 4 人的，得 8 分，未提供满 4 人或未提供不得分；具备心理健康指导专项职业能力证书得 1.5 分，最高得 3 分。提供证书复印件、劳动合同关键页、身份证并加盖供应商单位公章，未提供或提供不全不得分）。
技术部分（38分）	人员综合管理方案	10	针对提供人员综合管理实施方案进行评分，其内容包含（1）招聘入职方案；（2）岗位培训方案；（3）对应奖惩措施方案；（4）考勤管理方案；（5）离职管理方案等： 根据本项目的实际需求提供实施方案（5 项内容），每项方案内容全面，具有较强的可操作性的，得 2 分；对有欠缺的，得 1 分；未提供不得分，本项满分 10 分。
	内部管理制度	12	根据供应商提供内部管理制度进行评分，其内容包含（1）保密管理制度；（2）档案管理制度；（3）安全管理制度；（4）廉洁从业管理制度； 根据本项目的实际需求提供内部管理制度（4 项内容），每项方案

评审项	评分因素	分值	量化指标
			内容全面，可操作性强，得 2-3 分；对有欠缺的，得 1 分；未提供不得分，本项满分 12 分。
	服务质量保障措施	8	根据供应商对本项目的服务质量保障措施进行评分： 1. 服务质量保障措施结合项目整体需求，进行全方面设计，合理可落地执行，得 6-8 分； 2. 服务质量措施编制部分满足整体需求，得 3-5 分； 3. 服务质量保障措施有瑕疵的得 1-2 分； 4. 未提供不得分。
	应急保障方案	8	根据供应商对本项目的应急保障方案进行评分： 1. 应急保障方案结合项目整体需求，进行全方面设计，合理可落地执行，得 6-8 分； 2. 应急保障方案部分满足整体需求，得 3-5 分； 3. 应急保障方案有瑕疵的得 1-2 分； 4. 未提供不得分。
总分	100 分		

第四部分 合同模板（参考）

合同编号：

合同项目名称：大厅购买人力资源服务

合同双方：

甲方（委托人）：武汉市东西湖区人力资源和社会保障局

地址：湖北省武汉市东西湖区吴中街与金山大道交叉口东南 100 米（东西湖区两馆一中心）

邮政编码：430040

电话：027-83216480

传真：027-83216480

联系人：

乙方（受托人）：

地址：

邮政编码：

电话：

传真：

联系人：

户名：

开户银行：

帐号：

依据国家、省、市相关法律、法规的规定，根据中标通知书的要求，在平等、自愿、协商一致的基础上，甲乙双方就甲方东西湖区人社局购买社保大厅人力资源服务的相关事宜，订立本合同（以下简称为“本合同”）由双方共同遵守。

1 合同有效期

本合同有效期从____年____月____日至____年____月____日止，合同期为壹年。
合同期满后，经双方协商一致可续签1年或2年，最多不超过两年。

2 服务内容及要求

2.1 服务内容

总计岗位人数不少于34人（含管理人员和服务人员）。服务范围包括：社保大厅窗口经办、引导和咨询，话务中心等服务。

2.2 人员要求

服务内容	
1、按照23℃人社服务标准，开展学标准、优服务、惠民生活活动，提供人社政务服务中心公共管理，包括大厅秩序管理、服务质量管理、突发异常情况的处理，办理业务及流程咨询、资料填写等服务（包括但不限于缺岗顶岗服务）；	
2、根据服务业务的需求进行岗位调研，整合人力资源，优化工作岗位，合理调配使用体制外用工人员；	
3、人社所有体制外用工人员的日常管理，包括绩效、考勤、服务质量、仪容仪表、规章制度遵守情况等；	
4、每月定期将考纪考勤、业务检查、窗口6S巡检结果等主要内容上报甲方；	
5、配合业务科室做好外聘人员素质培训和业务技能培训；	
6、定期组织召开晨会，配合业务科室开展政策业务培训学习；	
7、负责遴选任命小组长、业务骨干等管理岗位；负责将不合格员工报甲方做解聘处理；	
8、在甲方经济物质给予的情况下，做好管理范围内员工的关怀激励。	

2.2 派驻人员要求

序号	岗位	素质要求
		1、具有正确的世界观、价值观和人生观； 2、政治素质好，能坚决贯彻执行党的路线、方针、政策，自觉遵守国家的法律、法规；

1	管理岗（经理、主管）	<p>3、男女不限，25-45岁，大专以上学历；</p> <p>4、具备较强的文字表达能力，熟练使用办公软件；</p> <p>5、热爱人社服务事业，熟悉人社服务相关知识，具备较强的组织管理能力和沟通协调能力；</p> <p>6、在大厅服务工作中，能洞察发现问题，及时协调解决现场投诉等突发情况；</p> <p>7、作风扎实，具有强烈的事业心和责任感。</p>
2	操作岗（政务服务人员）	<p>1、具有正确的世界观、价值观和人生观；</p> <p>2、政治素质好，能坚决贯彻执行党的路线、方针、政策，自觉遵守国家的法律、法规；</p> <p>3、性别不限，年龄22-40岁，大专以上学历；</p> <p>4、普通话标准，五官端正，谈吐清晰，能熟练使用各种办公软件；</p> <p>5、善于学习，熟悉人社工作相关的法律法规，能够独立完成社保业务经办、业务咨询和引导等服务工作；</p> <p>6、具有较强的服务意识，工作细心耐烦，踏实稳重，主动性和责任心强。</p>
3	话务中心坐席人员	<p>1、具有正确的世界观、价值观和人生观；</p> <p>2、政治素质好，能坚决贯彻执行党的路线、方针、政策，自觉遵守国家的法律、法规；</p> <p>3、性别不限，年龄22-40岁，大专以上学历；</p> <p>4、普通话标准，五官端正，谈吐清晰，能熟练使用各种办公软件；</p> <p>5、善于学习，熟悉人社工作相关的法律法规，熟练使用话务设备，能够独立完成人社业务电话咨询等服务工作；</p> <p>6、具有较强的服务意识，工作细心耐烦，踏实稳重，主动性和责任心强。</p>

备注：特别优秀或同岗位有工作经验者，经面试合格的，素质条件可适当放宽。

2.2.1 所有派驻人员应熟练使用人社系统软件，熟知人社系统法律政策及办事流程。

甲方对乙方人员实行考试审核，书面备案制。若派驻人员不符合甲方要求，乙方须重新派驻符合条件的工作人员，否则按缺人进行考核。

2.3 工作时间要求

2.3.1 乙方派驻人员与甲方工作作息保持一致。

3 甲方的权利和义务

3.1 甲方权利

3.1.1 甲方按照《东西湖区人社局政务服务中心管理服务质效考核方案》（附件2）对乙方服务进行考核。甲方有权对乙方工作人员工作任务、工作质量和“双评议”服务工作进行检查监督，有权要求乙方采纳甲方提出的合理要求，如有不满意或者差评，甲方有权要求乙方对违反本合同约定及甲方要求的服务等事项进行限期整改；

3.1.2 甲方有权对乙方的工作人员及服务质量进行考核评价，并根据考核评价结果对乙方进行处罚与奖励，合同期内如超过3个（含3个）双评议不满意或者是投诉，可以对乙方进行处罚，有权通过考核对不符合合同要求的工作人员提出更换。

3.2 甲方义务

3.2.1 甲方在合同履行期间，为保障乙方正常开展服务工作，应向乙方无偿提供安全的工作环境、良好的工作条件，以及因工作开展所必须的办公场所及岗位运作所需的物资、材料及费用等（包含但不限于办公位、办公设备、工具、材料、费用等）。

- 3.2.2 甲方需授权乙方的工作人员对其现有的外包人员的服务质量、业务水平进行考核评价，并承诺按照考核评价执行考核结果。
- 3.2.3 为乙方工作人员提供工作支持、相关业务培训。
- 3.2.4 乙方在执行甲方相关服务内容和规范时，甲方人员应充分支持与配合。
- 3.2.5 按合同约定的时间及时支付服务费用。
- 3.2.6 履行法律、法规规定的其他义务。

4 乙方的权利和义务

4.1 乙方权利

- 4.1.1 乙方有权按照本合同约定向甲方收取服务费用，以及通过有效的方式解决拖欠服务费用的问题。
- 4.1.2 乙方有权要求甲方人员和进入甲方区域的其他人员遵守本区域内的相关制度。
- 4.1.3 乙方有权依据法律法规及甲方书面授权，就服务事项代表甲方与相关机构、承办商、专业服务机构及其他单位或个人进行接触并处理相关事宜。
- 4.1.4 乙方有权按甲方的要求对岗位人员进行安排和调整。
- 4.1.5 乙方有权依据法律、行政法规规定享有的其他权利。

4.2 乙方义务

- 4.2.1 乙方须严格履行合同服务内容，并根据服务标准提供服务，涉及费用结算的，需提供合格的发票。
- 4.2.2 乙方须遵守国家所规定的法律、法规及甲方相关管理制度、规范等内部管理文件。
- 4.2.3 乙方应按照国家有关服务的技术标准、行业规范以及本服务合同的要求提供专业化的服务。
- 4.2.4 结合工作任务提交服务实施方案，并结合实际工作开展需求，拟定工作总结、考核自查报告、工作计划和相关方案。
- 4.2.5 接受甲方服务质量考核评价，并根据考核结果改革服务工作。
- 4.2.6 乙方须履行的法律、法规规定的其他义务。

5 服务费用

- 5.1 本合同期内服务费用实行包干制,即包干服务费包含服务人员的工资及相关福利、管理佣金、税金、劳务管理风险金等费用;不含保障服务作业所需的办公用品、活动器材设备、活动交通、通讯等与劳务服务无关的费用。
- 5.2 其它超出本合同范围的服务项目,经双方协商一致后生效实施;收费标准参考本合同相关岗位人员的综合单价或市场价进行协商确定。

6 支付方式及支付约定

- 6.1 本项目服务费用总计人民币_____，¥（小写）_____元；分四期支付，每季度支付一次。
- 6.2 支付方式：银行转帐
- 6.3 支付约定：汇款所需手续费由甲方承担。

6.4 乙方收款信息：

户 名：

开户行：

账 号：

财务联系人及电话：

6.5 甲方付款信息：

户 名：武汉市东西湖区人力资源和社会保障局

税 号：

账 号：

开户行：

电 话：

地 址：东西湖区两馆一中心

7 违约责任

- 7.1 除政府政策改变及不可抗力情况外，甲乙双方任何一方无故提前终止合同的，均视为违约，违约方除赔偿对方由于提前解约造成的直接损失外，还需向对方支付相当于最近一个月服务费总额的违约赔偿金。
- 7.2 乙方人员由于个人原因，在工作期间受到问责（或者操作失误）并给甲方造成损失，乙方应承担相应赔偿责任。

8 责任免除

甲方知晓并确认同意，在服务中发生下列事由，乙方不承担责任：

- 8.1 因不可抗力的原因导致服务中断的；
- 8.2 因甲方未能按服务需求及时提供相关设施设备、物资、资金等保障导致服务内容无法按规定的时间及要求实施，造成损失的；
- 8.3 因甲方提供的工作内容、服务规范等指导性文件、通知的信息错误等甲方原因而导致的影响或损失的；
- 8.4 乙方在履行工作职责过程中而采取的紧急避险措施而产生的损失和影响的；
- 8.5 甲方未按合同约定，向乙方提供相应权利保障服务运行，导致服务影响或服务中断等后果的；
- 8.6 因国家政策等发生重大变更导致合同不能履行的，甲方不承担违约责任。

9 合同解除与终止

- 9.1 本合同按采购确定的合作方式履行约定。
- 9.2 乙方在合同期内提供的服务未能达到合同目标或违反本合同附件相关要求，达到解除合同条件的，甲方有权单方面解除合同。
- 9.3 履行期限届满，在本合同终止时，乙方需向甲方移交包括但不限于设备设施、实物、文档资料，并配合做好与新服务供应商的移交工作。
- 9.4 履行合同期限内，因此合同服务事项有其他计划安排要提前终止合同，甲方需提前两个月通知乙方，否则甲方需要承担乙方的经济损失。

10 保密

- 10.1 甲乙双方对本合同的内容,以及在本合同履行过程中获得的对方的保密信息,均负有保密义务。
- 10.2 本协议所指保密信息是指不为公众所知,具有实用性并经一方要求采用保密措施的技术信息和经营信息。除甲乙双方另有约定外,保密信息包括但不限于合同文件、业务和技术资料、往来文件及其它商业秘密(含单位、个人参保信息等)。
- 10.3 除甲乙双方另有约定外,保密义务是指在未经对方书面同意前,一方不得将保密信息用于任何与履行本合同无关的情况,或以任何形式向任何第三方泄漏。双方均有义务尽其一切努力防止任何第三方窃取保密信息。

11 其他

- 11.1 本合同中的附件,作为本合同的一部分,与本合同具有同等的法律效力;
- 11.2 因本合同引起任何争议,由双方协商解决,协商不成的,依法向甲方所在地人民法院起诉。
- 11.3 本合同共___页(含附件),本合同一式贰份,甲乙双方各壹份,具有同等法律效力。本合同未尽事宜或需要增加其他服务的,由甲、乙方另行协商确定。

以下无正文,仅为签订页:

甲 方: 武汉市东西湖区人力资源和社会保障局

乙 方:

法定代表人(委托代理人)签字:
字:

法定代表人(委托代理人)签

日 期: 年 月 日

日 期: 年 月 日